

ІНФОРМАЦІЯ ТОВ "ЗАХІД ЕНЕРГО ЗБУТ"

щодо дотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу та сум виплачених компенсацій за недовиконання цих стандартів та вимог

за 2024 рік
(рік)

Тип послуги	Код рядка	Строк виконання	Розмір компенсації за недовиконання Стандартів та вимог, грн (без ПДВ)	Кількість випадків недовиконання Стандартів та вимог у звітному періоді	Сума компенсації, виплачена споживачам у звітному періоді, грн (без ПДВ)	Кількість споживачів, яким надана компенсація
A	B	1	2	3	4	5
1. Надання договору постачання природного газу на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*)	010	не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім цін на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами)	-	-	-	-
2. Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 3 розділу II*)	015		-	-	-	-
3. Надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газопостачання, у тому числі:	020	x	-	-	-	-
для побутових споживачів (п. 14 розділу II*)	025	не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості – не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження	-	-	-	-
для побутових споживачів (п. 17 розділу III*)	030	не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання	-	-	-	-
4. Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу (п. 28 розділу III*)	035	не більше 5 робочих днів	-	-	-	-
5. Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків, у тому числі:	040	x	-	-	-	-
для побутових споживачів (п. 5 розділу VI*)	045	не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення	-	-	-	-
для побутових споживачів (п. 8 розділу VI*)	050		-	-	-	-
6. Письмове звернення побутового споживача (п. 19 розділу II*), зокрема:	055	до одного місяця	-	-	-	-
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	060	до одного місяця	-	-	-	-
7. Письмове звернення побутового споживача (громадянина) (стаття 20**), зокрема:	065	до одного місяця	-	-	-	-
скарги щодо якості обслуговування побутових споживачів	070	до одного місяця	-	-	-	-

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 червня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

Директор ТОВ "Захід Енерго Збут"

Виконавець

Телефон:
0957327803

Факс:

Чарний О.С.

(П. І. Б.)

Фик Н.Л.

(П. І. Б.)

Електронна пошта:

zakhidenergozbut@gmail.com